

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL* 4.0**

**Studi Kasus Program Studi Pendidikan Ekonomi
Universitas Pasundan Bandung**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

M.Iqbal Falahudin
NRP : 11.304.0150



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
MEI 2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : M. Iqbal Falahudin
Nrp : 11.304.0150

Dengan judul :

“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0
Studi Kasus Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pasundan Bandung”

Bandung, 03 Mei 2018

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

(Sali Alas Majapahit, S.ST, M.Kom.)

(Doddy Ferdiansyah, S.T, M.T.)

ABSTRAK

Melalui informasi yang diterbitkan di *website* orang-orang lebih *aware* akan suatu isu yang sedang populer di masyarakat, dan melalui *website* pula seorang pelajar yang ingin melanjutkan jenjang pendidikannya ke sebuah institusi pendidikan tinggi dapat mencari tahu dari *website* sebuah institusi perguruan tinggi tersebut.

Dalam sebuah institusi perguruan tinggi untuk dapat terintegrasi dari satu divisi ke divisi lainnya diperlukan sebuah wadah yang dapat memuat informasi-informasi mengenai mahasiswa, dengan *website* lah informasi-informasi tersebut dapat di simpan. Mahasiswa akan sangat terbantu dengan sebuah *website* yang di dalamnya memuat informasi-informasi yang berkaitan dengan akademiknya, sehingga akan lebih optimal dan efisien dalam masalah waktu dan tenaga ketika akan menginput data diri.

Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pasundan Bandung merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pendidikan, untuk menunjang aktifitas-aktifitas dalam hal akademiknya di bantu dengan sebuah *website* yang bernama SITU (Sistem Informasi Terpadu Universitas Pasundan) akademik, dengan *website* SITU akademik memudahkan staf-staf untuk memberika informasi-informasi terkait akademik mahasiswa seperti, nila-nilai, status, kartu rencana studi (KRS) dan lain-lainnya. Sebaliknya, mahasiswa pun akan dengan mudah untuk melihat informasi-informasi yang diberikan pihak kampus di dalam *website* serta dapat di akses kapan saja dan dimana saja.

Kata kunci : pengukuran kepuasan, layanan *website*, webqual 4.0.



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISTILAH	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	6
1.1. Latar Belakang	6
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Tujuan Tugas Akhir	7
1.4. Lingkup Tugas Akhir.....	7
1.5. Metodologi Tugas Akhir	7
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.3. Website	Error! Bookmark not defined.
2.4. Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5. Quality Of Service (QoS).....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1. Parameter Quality Of Service (QoS).....	Error! Bookmark not defined.
2.6. Webqual	Error! Bookmark not defined.
2.6.1. Dimensi Webqual.....	Error! Bookmark not defined.
2.7. Diagram Sebab Akibat.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.1. Karakteristik Diagram Sebab Akibat	Error! Bookmark not defined.
2.7.2. Keuntungan Diagram Sebab Akibat.....	Error! Bookmark not defined.
2.8. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
2.8.1. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.9. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2.10. Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
2.11. Uji Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.11.1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.11.2. Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.11.3. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

2.12.	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB 3	SKEMA PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1.	Alur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Analisis Masalah Dan Solusi Tugas Akhir	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Kerangka Berpikir Teoritis	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.	Gambaran Produk Tugas Akhir	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.	Hipotesis Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.	Hipotesis Pengaruh <i>Interaction Quality</i> Terhadap Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4.	Hipotesis Pengaruh <i>Usability</i> Terhadap Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
3.3.5.	Hipotesis Jaringan Internet Terhadap Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Tempat Dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.	Profil Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.	Visi dan Misi Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3.	Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.4.	Tampilan <i>Website</i> Sistem Informasi Terpadu Universitas Pasundan FKIP	Error! Bookmark not defined.
BAB 4	PENGUKURAN	Error! Bookmark not defined.
4.1.	Statistika Inferensial.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Mengukur Data Dengan Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Mengukur Data Dengan Uji Korelasi	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Hasil Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum tugas akhir yang dilaksanakan. Adapun penjelasan tersebut meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir, dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1. Latar Belakang

Website merupakan halaman informasi yang dapat diakses oleh siapapun dan kapanpun. Semakin berkembangnya zaman ditambah dengan teknologi informasi yang semakin canggih, orang-orang sudah semakin dimudahkan untuk mendapatkan informasi dari media elektronik dan mulai perlahan meninggalkan media cetak, berbagai informasi sudah ada di *website*. Kini *website* sudah bermacam-macam fungsionalitasnya dari mulai berita, tutorial, hiburan seperti musik, film, seni serta untuk berbisnis penjualan *online* atau *e-commerce* dan juga pendidikan. Melalui informasi yang diterbitkan di *website* orang-orang lebih *aware* akan suatu isu yang sedang populer di masyarakat, dan melalui *website* pula seorang pelajar yang ingin melanjutkan jenjang pendidikannya ke sebuah institusi pendidikan tinggi dapat mencari tahu dari *website* sebuah institusi perguruan tinggi tersebut.

Dalam sebuah institusi perguruan tinggi untuk dapat terintegrasi dari satu divisi ke divisi lainnya diperlukan sebuah wadah yang dapat memuat informasi-informasi mengenai mahasiswa, dengan *website* lah informasi-informasi tersebut dapat di simpan. Mahasiswa akan sangat terbantu dengan sebuah *website* yang di dalamnya memuat informasi-informasi yang berkaitan dengan akademiknya, sehingga akan lebih optimal dan efisien dalam masalah waktu dan tenaga ketika akan menginput data diri.

Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pasundan Bandung merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pendidikan, untuk menunjang aktifitas-aktifitas dalam hal akademiknya di bantu dengan sebuah *website* yang bernama SITU (Sistem Informasi Terpadu Universitas Pasundan) akademik, dengan *website* SITU akademik memudahkan staf-staf untuk memberika informasi-informasi terkait akademik mahasiswa seperti, nila-nilai, status, kartu rencana studi (KRS) dan lain-lainnya. Sebaliknya, mahasiswa pun akan dengan mudah untuk melihat informasi-informasi yang diberikan pihak kampus di dalam *website* serta dapat di akses kapan saja dan dimana saja. Apakah layanan *website* SITU di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pasundan Bandung sudah memberikan kepuasan kepada mahasiswanya. Maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website*.

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam melakukan penelitian tugas akhir untuk mengukur kualitas layanan *website* SITU akademik di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pasundan Bandung dengan menggunakan jaringan internet yang telah disediakan oleh pihak kampus dapat disimpulkan permasalahan yang ada

yaitu, apakah penggunaan layanan *website* akademik dapat diterima oleh pengguna dengan baik atau tidak dan seberapa besar tingkat penerimaannya atau sebaliknya.

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Setelah mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website* SITU akademik di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pasundan Bandung, selanjutnya penulis menetapkan tujuan tugas akhir yang akan menjadi solusi dan kesimpulan terhadap permasalahan yang ada. Tujuan penelitian tugas akhir tersebut yaitu apakah sudah terpenuhi atau belum kepuasan bagi pengguna *website*.

1.4. Lingkup Tugas Akhir

Berikut adalah lingkup tugas akhir yang diteliti :

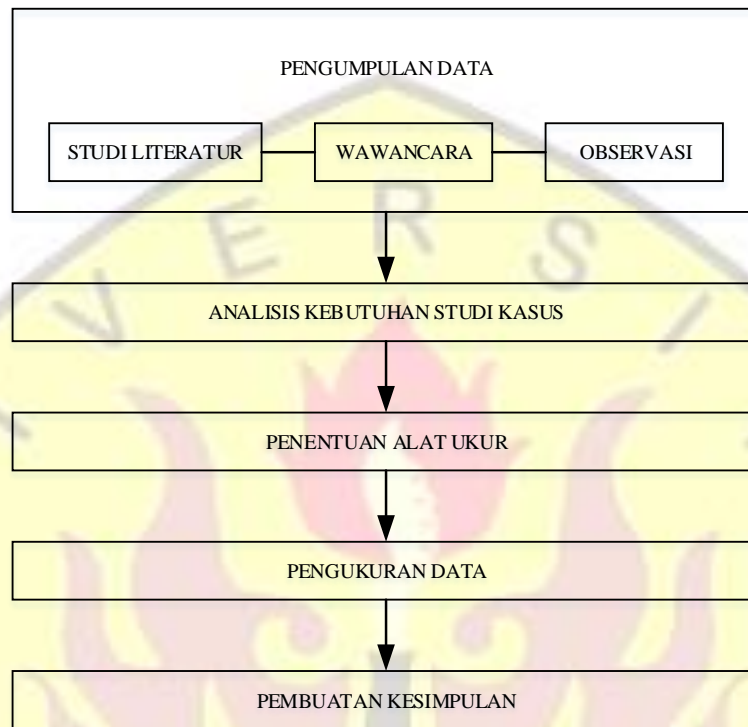
1. Objek penelitian yang diteliti yakni tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website* Sistem Informasi Terpadu Universitas Pasundan Akademik.
2. Tempat penelitian yang diamati berlokasi di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pasundan.
3. Metodologi penelitian yang digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir menggunakan metodologi *Webqual* 4.0.

1.5. Metodologi Tugas Akhir

Metodologi Tugas Akhir yang dilakukan dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai meliputi :

1. Studi Literatur
Studi literatur merupakan pencarian referensi teori yang relevan terhadap permasalahan ataupun kasus yang ditemukan agar mendapatkan langkah-langkah penyelesaian. Dalam penelitian ini kegiatan yang dilakukan berupa peninjauan pustaka dengan membaca buku-buku ataupun sumber-sumber bacaan yang berhubungan penelitian Tugas Akhir.
2. Survei
Survei merupakan pengumpulan data. Kegiatan ini meliputi perencanaan survei, wawancara survei dan pendokumentasian hasil survei. Dalam pelaksanaan dilakukan pendekatan awal dari studi kasus.
3. Pengolahan Data.
Pengolahan data merupakan tahap untuk mengolah data hasil dari survey. Adapun dalam penelitian ini studi kasus yang menjadi faktor utama ialah pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna.
4. Pembuatan Kesimpulan.
Pembuatan kesimpulan merupakan kegiatan menyimpulkan tentang kualitas layanan internet saat ini kemudian membuat saran untuk pengembangan selanjutnya.

Adapun secara penggambaran metodologi Tugas Akhir ini diperlihatkan pada Gambar 1.1. Metodologi Tugas Akhir.



Gambar 1.1. Metodologi Penelitian Tugas Akhir

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Agar penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tersusun secara sistematis, maka Penulis menyusun Laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum tugas akhir yang dilaksanakan. Adapun penjelasan tersebut meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang kerangka pikir penulisan tugas akhir meliputi definisi-definisi, teori-teori serta konsep-konsep yang diperlukan sebagai sumber dalam penelitian. Pada Bab ini dikemukakan hasil-hasil penelitian yang tertulis di buku-buku teks ataupun makalah-makalah di jurnal terkait.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang Rancangan Penelitian, Rencana Analisis, Analisis serta Tempat dan Objek Penelitian terkait Tugas Akhir.

BAB 4 PENGUKURAN

Bab ini menjelaskan tentang pengukuran data, uji validitas, uji reabilitas dan uji hipotesis. Pada bab ini akan dikemukakan hasil keseluruhan dari pengukuran serta dampak-dampak yang mempengaruhi dari hasil pengukuran.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang didapatkan dari penelitian Tugas Akhir yang dilaksanakan serta saran untuk penelitian yang akan datang.



DAFTAR PUSTAKA

- [KEL95] : Kelleher, Kevin, Casey G., Lois D., "Cause and Effect Diagram : Plain & Simple", Joiner Associate Inc, USA, 1995.
- [MON16] : Monalisa, Siti "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau)", Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, Volume 13, Nomor 2, Juni 2016.
- [NAS03] : Nasution, Rozaini, "Teknik Sampling", 2003.
- [RAC17] : Rachmayadi, Aditya, dkk "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA", Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Volume 1, Nomor 9, Juni 2017.
- [SET12] : Setyanto, Widha "Kualitas", tersedia : Mei 2012, <https://nasirwidha.lecture.ub.ac.id>, Mei 2012.
- [SUG13] : Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D." Bandung. Alfabeta, 2013.
- [SUJ11] : Sujarwadi, Sri "Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian", 2011
- [SUK16] : Sukiyani, Fita "Resensi Buku Pengantar Evaluasi Pendidikan Anas Sudijono (1)", tersedia : Oktober 2017, <https://fitasukiyani.wordpress.com>, Januari 2016.
- [TIP99] : TIPHON General Aspects of Quality Of Service (QOS). TR 101 329 v2.1.1 1999.
- [WUL16] : Wulandari, Rika "Analisis QOS (Quality Of Service) Pada Jaringan Internet (Studi Kasus : UPT Loka Uji Teknik Penambangan Jampang Kulon – LIPI)", Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, Volume 2, Nomor 2, Agustus 2016.